



D.L. 90/2014 - L. 114/2014

Piano di informatizzazione delle procedure

Sommario

Il contesto

La Community Network Emilia-Romagna

Politiche di semplificazione

Il Modello di Amministrazione Digitale

Il piano concreto

Censimento dei procedimenti

Quali funzioni vengono coinvolte

Quanto l'Ente è integrato con il MAD

Quali back office qualificati ha implementato l'Ente

Piano di intervento

1. Il contesto

1.1. La Community Network Emilia-Romagna

La [Community Network](#) è il contesto, il quadro interistituzionale, all'interno del quale, sulla base degli strumenti di governance messi a disposizione, è possibile consolidare una progettualità condivisa con gli enti (che diventano quindi protagonisti sin dalle prime fasi dello sviluppo delle azioni di eGovernment), coordinata a livello regionale e presidiata a livello locale. E' finalizzata a porre tutti gli enti della regione in condizione di disporre degli stessi strumenti e opportunità nello sviluppo della società dell'informazione e nel dispiegamento dei processi di e-government.

La CN-ER è un sistema di servizi, standard e modelli di scambio, si avvale di una rete infrastrutturale (Lepida) e permette agli enti la cooperazione, la condivisione di applicativi e servizi infrastrutturali e lo sviluppo di progetti condivisi. Essa nasce ed opera per garantire questo fondamentale principio di equità, per valorizzare le vocazioni specifiche e diffondere le eccellenze maturate nei singoli territori.

Progetti e azioni di dispiegamento sono contenuti nella programmazione regionale in materia, il [PiTER: Piano Telematico dell'Emilia-Romagna](#). La CN-ER costituisce pertanto l'ambito entro il quale dare attuazione agli obiettivi contenuti nel Piano Telematico dell'Emilia-Romagna (che rappresenta l'Agenda digitale regionale) e nelle Agende digitali locali, nonché per realizzare, porre in esercizio e gestire politiche di sistema.

Per ogni Comune è presente un censimento dei servizi online interattivi (che consentono cioè l'avvio e spesso la conclusione online del servizio) su Emilia-Romagna Digitale al link "[Servizi per i cittadini](#)" e [Servizi per le imprese](#)" mentre i dati di sintesi sullo sviluppo dell' [e-government](#) sono reperibili alla sezione dedicata su Emilia-Romagna Digitale.

1.2. Politiche di semplificazione

In questo contesto, la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi, la cooperazione applicativa, l'interscambio dati e la realizzazione delle "grandi anagrafi" (che consentono le visure d'ufficio), sono fra le linee di azione maggiormente significative ai fini della riduzione della spesa pubblica, sia in termini di risparmi diretti (carta, spazi, ecc.) che di risparmi indiretti (tempo, efficienza, ecc.). Rappresentano inoltre gli strumenti fondamentali per garantire ai cittadini la reale ed effettiva trasparenza della pubblica amministrazione, che può concretizzarsi solo mediante la realizzazione di archivi accessibili e strutturati e la messa a disposizione dell'enorme patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione.

Chiaro e puntuale è dunque il ruolo che l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi può e deve rivestire nel processo di innovazione della PA anche: non innovazione tecnologica fine a sé stessa, ma asservita al cambiamento profondo della Pubblica Amministrazione.

L'aspetto tecnologico e quello organizzativo-procedimentale si configurano come due facce di una stessa medaglia, o per meglio dire come due tasselli di un puzzle che devono combaciare e combinarsi tra loro in modo imprescindibile. Un'azione di innovazione tecnologica che non si accompagna ad un profondo ripensamento delle procedure e dello scambio di dati, informazioni e documenti in logica digitale rischia di creare ridondanze, sovrapposizioni, scarsa chiarezza sulla pratica operativa, in una parola inefficienza interna e, conseguentemente, scarsa efficacia verso l'esterno. Al tempo stesso l'azione di riorganizzazione e revisione dei procedimenti che non si avvale delle opportunità che le tecnologie possono offrire corre il rischio di apparire obsoleta e "lenta" rispetto ad un'utenza finale sempre più "on line", ma soprattutto di non cogliere la possibilità di creare una rete di pubbliche amministrazioni distribuite, interconnesse e perciò unitarie agli occhi del cittadino.

1.3. Il Modello di Amministrazione Digitale

Un aspetto fondamentale di un modello di servizi è il suo grado di apertura alla fruizione. A tal fine il modello elaborato nell'ambito della CNER, ossia il MAD (Modello di Amministrazione Digitale), prevede che all'interno della singola PA si possano implementare le applicazioni di gestione ed utilizzo delle banche dati e dei servizi in modalità anche disomogenee, ma è richiesto che i servizi di fruizione delle anagrafi, delle componenti documentali e territoriali ed i servizi specifici funzionali all'erogazione dei servizi on line siano resi disponibili in modo standard.

Il MAD si configura quindi come un modello distribuito e basato sulla cooperazione applicativa come elemento abilitante per la fruizione dei servizi; come un modello che introduce il concetto di dominio di responsabilità ed una serie di criteri e regole comuni che dovranno essere condivise e rispettate in fase di implementazione al fine di bilanciare e garantire al tempo stesso sia la trasparenza dell'operato della PA che la tutela dei dati definita dalla normativa sulla privacy; come un modello, infine, che sposa la logica incrementale anche nei canali di fruizione possibili: il canale web, il canale mobile, il canale Web Service e canali su protocolli dedicati.

L'interconnessione, l'interoperabilità e la cooperazione fra applicazioni e sistemi diversi si realizza anche attraverso l'utilizzo comune di piattaforme infrastrutturali ed abilitanti. Esse offrono una serie di servizi trasversali e comuni alle applicazioni, sia quelle rivolte agli utenti della Pubblica Amministrazione che quelle rivolte ai cittadini, e forniscono le funzionalità elementari di base, utili ai processi di integrazione applicativa. Queste piattaforme, ed i relativi servizi di back-end, sono disponibili sul nodo regionale.

Uniformare l'accesso ai servizi del modello significa definire un "linguaggio comune" che ha una duplice finalità:

- consentire un accesso standard al singolo servizio (stessa interfaccia di accesso) che rende quindi il servizio indipendente dalle applicazioni e dalle entità informative sottostanti;
- permettere alle applicazioni integrate con il modello di utilizzare un unico linguaggio, indipendentemente dall'Amministrazione che lo applica.

Il modello prevede la presenza di:

- applicazioni verticali che interagiscono direttamente con le banche dati; si tratta propriamente dei Back Office che agiscono direttamente sui dati certificati;
- applicazioni interne alla PA che interagiscono con le interfacce del modello fruendone di fatto i servizi; si tratta di applicazioni che interrogano i dati certificati attraverso i servizi del modello, integrandoli nei propri processi di business;
- servizi on line multi canale che interagiscono con le banche dati attraverso i servizi di back end;
- applicazioni di ricerca avanzate che fanno leva sulla standardizzazione del modello a livello regionale per fornire ricerche trasversali sui dati certificati.

Si possono individuare le seguenti macro tipologie di utenza:

- Utenti interni allo specifico Ente
- Utenti di altre PA
- Cittadini ed utenti che rappresentano imprese ed intermediari

Gli utenti interni hanno un accesso completo ai servizi dell'Ente a cui appartengono, in quanto tali servizi sono fisicamente erogati al proprio interno; di conseguenza è possibile accedere ai dati certificati nelle diverse modalità:

- accesso diretto ai dati certificati attraverso le applicazioni interne collegate alle banche dati certificanti, ma che non offrono servizi per il modello integrato;
- accesso ai servizi del modello attraverso le applicazioni interne che concorrono alla implementazione dei servizi integrati;
- accesso a servizi on line o multicanale o alle funzionalità di ricerca avanzate al pari di un utente esterno all'Ente.

Nel caso di utenti di altre PA l'accesso ai dati certificati di un'altra Amministrazione può avvenire esclusivamente attraverso i servizi da essa esposti; conseguentemente i livelli di accesso possibili sono:

- accesso ai servizi condivisi esposti da altre PA (regionali e non) attraverso i servizi infrastrutturali di cooperazione applicativa e autenticazione federata;
- accesso ai servizi on line e alle funzionalità di ricerca avanzate.

Infine i cittadini e gli utenti che rappresentano imprese ed intermediari possono avere accesso esclusivamente ai servizi on line ed alle funzionalità di ricerca avanzate, fruendo così esclusivamente delle informazioni che le diverse PA mettono loro a disposizione.

Nell'ambito delle attività della Community Network Emilia-Romagna, per favorire la realizzazione di un'architettura cooperativa fra gli Enti, è stato inoltre definito un processo di qualificazione dei prodotti software rispetto ad un insieme di specifiche di conformità definite a livello regionale. Per qualificazione, si intende l'attestazione che una determinata soluzione, in una specifica versione e rilascio, rispetti una delle specifiche di conformità definite nell'ambito della Community Network dell'Emilia-Romagna: l'oggetto di qualificazione è pertanto la tripla ordinata composta da soluzione, versione, specifiche di conformità.

2. Il piano concreto

In questa sezione sono analizzate le informazioni di dettaglio sullo stato dell'arte della Unione dei Comuni del Frignano e sulla strategia che si intende adottare.

2.1. Censimento dei procedimenti

Procedimenti	Informatizzazione (si / no / sperimentale)
Istanze SUAP	si
Istanze Vincolo Idrogeologico	no
Istanze Sismiche	sperimentale
Istanze Agricoltura	si
Istanze Forestali	no
Istanze Catastali	no
Istanze Camera Commercio	no
Pagamenti Oneri e Sanzioni	si
Accesso Agli Atti	no
Richiesta CDU Online	si

2.2. Quali funzioni vengono coinvolte

Le Funzioni coinvolte sono le seguenti:

Funzioni	Proprie / Delegate
Istanze SUAP	Delegate
Istanze Vincolo Idrogeologico	Proprie
Istanze Sismiche	Delegate
Istanze Agricoltura	Proprie

Istanze Forestali	Proprie
Istanze Catastali	Delegate
Istanze Camera Commercio	Delegate
Pagamenti Oneri e Sanzioni	Proprie
Accesso Agli Atti	Proprie
Richiesta CDU Online	Delegate

2.3. Quanto l'Ente è integrato con il MAD

L'Unione dei Comuni del Frignano è impegnata da diversi anni assieme a Provincia e Regione, grazie anche alla attività della Società in House Lepida S.p.A., nella implementazione di un sistema che ha nel Modello di Amministrazione Digitale della Community Network il suo riferimento: dematerializzazione, decertificazione, utilizzo delle anagrafi, dei servizi di piattaforma, dei front office Regionali unitari sono le direttrici che guidano le scelte portate avanti da parte dell'Ente.

All'interno della singola PA, sia per quanto riguarda l'Unione che i Comuni membri, sono state implementate alcune applicazioni di gestione ed utilizzo delle banche dati e dei servizi, resi disponibili in modo standard, suddivisi tra quelli ad uso interno e quelli a possibile fruizione esterna, sia da parte dei Cittadini che di altre PA.

Il processo è ancora in divenire, ma sono già diversi i sistemi, le banche dati e i servizi fruibili, come meglio elencati di seguito:

BANCHE DATI		
Nome	Tipo	Utilizzo
ACI	Anagrafe Comunale degli Immobili	Interno / Comuni membri
ACSOR	Anagrafe Comunale Soggetti Oggetti e Relazioni	Interno / Comuni membri
DBTR	Data Base Topografico Regionale	Interno / Comuni membri / Altre PA
SIT	GIS Online	Interno / Comuni membri / Altre PA / Cittadini
ANACNER	Anagrafe della Popolazione	Interno / Comuni membri / Altre PA

SERVIZI		
Nome	Tipo	Utilizzo
PAYER	Piattaforma pagamenti online	Altre PA / Cittadini
RILFEDEUR	Piattaforma segnalazioni degrado urbano	Altre PA / Cittadini
SIT	GIS Online	Interno / Comuni membri / Altre PA / Cittadini

PRONTO Polizia Locale	App per contattare la P. M.	Cittadini
FedERa	Gestione Credenziali di accesso	Interno / Comuni membri / Altre PA / Cittadini

Molti dei servizi offerti sono raggiungibili attraverso piattaforme comuni alle applicazioni, sia quelle rivolte agli utenti della Pubblica Amministrazione che quelle rivolte ai Cittadini, disponibili sul nodo regionale e raggiungibili dal sito istituzionale grazie ad un link.

L'uniformità di accesso ai servizi del modello tramite una stessa interfaccia rende il servizio indipendente dalle applicazioni sottostanti e ne semplifica la fruibilità.
Il processo di riconoscimento è gestito attraverso il sistema FEDERA, che è il sistema regionale di gestione credenziali unico per PA e Cittadini.

Banche dati anagrafiche, tributarie, catastali e cartografiche sono fruibili agli operatori interni, sia della Unione che dei Comuni, secondo le specifiche competenze e relative abilitazioni.

L'unione ha implementato un GIS online per la consultazione e l'utilizzo dei dati cartografici del territorio, oltre ad avere evidenziato i link ai servizi forniti da Regione e Provincia.
Con l'unificazione di alcuni servizi di Back Office i Comuni membri e l'Unione stanno cercando di uniformare le procedure, il conseguente sviluppo dovrà prevedere una gestione documentale unificata e standardizzata, secondo il modello regionale DOCER.

Si segnalano inoltre i servizi aperti al Cittadino che intende collaborare con la PA, come **il sistema Rilfedeur (Rilevazione dei Fenomeni di Degrado Urbano), utilizzato da numerosi Corpi di Polizia Municipale e Provinciale, ma anche dall'URP, per la rilevazione e la gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini**, in particolare relativamente ai fenomeni di inciviltà e degrado urbano.

2.4. Quali back office qualificati ha implementato l'Ente

Procedimenti	Qualificazione
Back Office Istanze SUAP	si
Back Office Personale Paghe	si
Back Office Tributi	si

2.5. Piano di intervento

In questa fase di profonde trasformazioni in atto presso gli Enti locali territoriali l'informatizzazione dei procedimenti rappresenta una necessità inderogabile; il piano di

intervento di conseguenza non può che derivare da una analisi delle attività e dei servizi già associati o per i quali è prevista l'unificazione a breve presso l'Unione.

Si parla di quei servizi attualmente svolti da parte dei singoli Comuni che dovranno obbligatoriamente essere associati.

I primi interventi previsti sono quindi relativi a quelle associazioni di servizi già avviate, come i Servizi Sociali, La Polizia Municipale, la Protezione Civile, Servizi Catastali, l'Informatica, il SUAP, la Centrale Unica di Committenza, per i quali sono già in corso le relative attività.

Seguono quindi quelli avviati ma in corso di perfezionamento, come Tributi, Personale e Paghe, Contabilità che vedono già coinvolti gli Enti afferenti e i vari uffici interessati, con il supporto del Servizio Informatico Associato che già ha avviato le attività di competenza iniziando ad unificare gli applicativi.

Per il prossimo futuro l'Unione dei Comuni del Frignano intende procedere con l'uniformazione di procedure e applicativi per i nuovi servizi associati, istituiti in base alle previsioni di Legge; per questi saranno adottate tutte le piattaforme digitali che la Community Network Emilia Romagna ha già predisposto o è in procinto di predisporre al fine di informatizzare le funzioni di front office e di back office. Si fa presente che la maggior parte degli applicativi e delle soluzioni implementate da parte della Community Network Emilia Romagna si basano sui prodotti a riuso previsti dalla Agenzia per l'Italia Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Per quanto riguarda la gestione delle credenziali di accesso al sistema digitale della P.A., attualmente rappresentato da FEDERA, è in corso a livello regionale l'analisi del passaggio al Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), sistema che diverrà obbligatorio secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

L'Unione Comuni del Frignano svolgerà inoltre le funzioni tipiche di centro servizi nei confronti dei Comuni membri, come previsto dalla vigente Convenzione in materia di Servizi Informatici Associati, fornendo supporto per l'unificazione delle procedure e degli applicativi oltre che nei rapporti con gli Enti sovraordinati.

OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015-2017

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli obiettivi della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione
- l'individuazione degli strumenti a livello del nostro Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi

Gli obiettivi si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi
- standardizzazione della modulistica
- dematerializzazione dei documenti
- integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end dell'Ente
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente per:
 - la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
 - l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
- l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti;
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti

IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE

Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il processo che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una informatizzazione dei procedimenti, dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

Rilevazione e Verifica dei procedimenti

E' prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino ed imprese.

Reingegnerizzazione dei procedimenti

E' prevista la Reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la stesura di specifici workflow che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollatura e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano

a) Interni all'Ente sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta.

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza a:

- Il Segretario Generale
- le Posizioni organizzative
- I Responsabili di procedimento
- gli operatori di procedure

b) Enti terzi

Nell'attuazione del Piano potrebbero essere coinvolti Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica interoperante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità

PROCEDURE INTERESSATE

Aree interessate

All'applicazione del Piano sono interessate tutte le aree e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico (Giunta e Consiglio della Unione).

Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi e la necessaria competenza dei servizi per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

Procedure interdipartimentali

Molti dei procedimenti già oggi gestiti in maniera informatica o ibrida (cartacea e informatica), siano essi attivati d'ufficio o su istanza di parte, prevedono, per la loro corretta gestione o, conclusione dell'iter procedimentale, il coinvolgimento di più procedure informatiche e più aree di competenza.

Laddove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi, dovranno fra loro risultare interoperanti per lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimento dei

sistemi informatici, nonché una inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.

ATTUAZIONE DEL PIANO

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di cinque fasi, che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento
- standardizzazione della metodologia di lavoro
- riorganizzazione del processo
- reingenerizzazione del procedimento
- automazione completa del processo

Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'Ente o delle singole postazioni di lavoro
- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente sia mediante implementazione e modifica dell'esistente che mediante acquisizione di nuove applicazioni gestionali
- adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali
- svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse

Acquisizione delle risorse

Le risorse come sopra specificate vengono acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano e delle necessità nascenti dalla realtà dell'Ente.

Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e in back office.

Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

Verifica e Chiusura

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza.

ISTANZE ON LINE

Caratteristiche del portale

Il portale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

Sistema di autenticazione

Per previsioni di norma, il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) e sino al suo avvio, mediante credenziali informatiche; attualmente è implementato il sistema regionale FEDERA.

Metodologia di compilazione on-line

Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali aventi le caratteristiche di immodificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

Protocollo informatico

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

Sicurezza dei dati e del sistema

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE

Integrazione tra sistemi

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la ripetizione delle informazioni.

Utilizzo dei dati cartografici

I dati cartografici in possesso della Unione già presenti in formato vettoriale verranno utilizzati come integrazione per l'interoperabilità con le soluzioni web per facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

Dematerializzazione

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

Per consentire la gestione delle pratiche e degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico- amministrativo e dei Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE

Approccio metodologico

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'Ente.

Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

Stato di attuazione e percorso previsto

I dati raccolti di soddisfazione verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire un sempre una migliore semplificazione dei servizi.

L'esito delle indagini di customer satisfaction dovranno essere resi noti sul sito web dell'Ente.

MODULISTICA STANDARD

Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive

Nelle procedure guidate on-line verranno utilizzati, per i sub procedimenti edilizi e le attività produttive, moduli unificati e standardizzati o format approvati in sede di Conferenza unificata fra Governo, regioni ed Enti locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del Decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della Legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3-bis della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Nelle altre procedure guidate on-line verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati via via dai Ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Altri moduli

Nelle procedure guidate on-line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di cui al paragrafo precedente, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati a livello regionale o realizzati direttamente da parte della Unione.

FORMAZIONE

Piano di formazione del personale

La formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.